

ABSTRAKSI

DIMAS SENOAJI. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (survey pada laundry zone sleman). (Dibimbing oleh Dr. HADDY SUPRAPTO, MS. dan WIDHY TRI ASTUTI, SE, M.si.)

Semakin tingginya tingkat persaingan menuntut perusahaan untuk menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya. Namun pada kepuasan pelanggan tidaklah cukup untuk mendapatkan kesuksesan, oleh karena itu perusahaan perlu menanamkan paradigma mereka, perusahaan tidak hanya berusaha mencapai *costumer satisfication* tetapi lebih mengarah pada pencapaian *costumer loyalty*. Variabel Kualitas pelayanan dan Harga secara bersama-sama, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Laundry Zone. Hasil ini berarti bahwa ketika secara bersama-sama kualitas pelayanan semakin baik dan harga terjangkau dan persepsi terhadap kualitas dimata konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen, begitu juga sebaliknya apabila secara bersama-sama kualitas pelayanan semakin buruk dan harga yang tidak terjangkau dimata konsumen, maka akan menurunkan kepuasan konsumen. Variabel Kualitas pelayanan dan Harga secara parsial, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada Laundry Zone. Hal ini berarti bahwa ketika konsumen merasa bahwa kualitas pelayanan semakin baik maka akan menaikkan kepuasannya. Demikian juga ketika harga dirasa semakin terjangkau, maka konsumen akan semakin puas.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan